

Reglement Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN) Altrecht

Vastgesteld door RvB Altrecht op 20-12-2016
Laatst gewijzigd en opnieuw vastgesteld door de RvB op 06-06-2017

Correspondentieadres:

- KCPN Altrecht
Locatie WA-Huis, gebouw Doelen
Lange Nieuwstraat 119
3512 PG Utrecht
T: 06 30 58 40 44
E: h.roos@altrecht.nl

Inhoudsopgave

ALGEMENE BEPALINGEN

1.	Definities	3
2.	Samenstelling van de klachtencommissie	5
3.	Benoeming, schorsing en ontslag van de klachtencommissie	5
4.	Ambtelijk secretaris	5
5.	Indienen van een klacht	6
6.	Geen behandeling door de klachtencommissie	7
7.	Ontvankelijkheid van de klacht	8
8.	Melding van een klacht over een ernstige situatie	8
9.	Informatieverstrekking en geheimhouding	9
10.	Bemiddeling van de klacht	10
11.	Behandeling van de klacht	10
12.	Schorsing	12
13.	Uitspraak inzake een algemene (Wkkgz-)klacht	12
14.	Uitspraak inzake een klacht ex artikel 41 Wet Bopz	13
15.	Oordeel van de zorgaanbieder	14
16.	Aansprakelijkheid	15
17.	Overige juridische mogelijkheden bij Wkkgz-klachten	16
18.	Beroepsmogelijkheden bij Bopz-klachten	16

OVERIGE BEPALINGEN

19.	Algemene bepalingen	17
20.	Archivering van bewaartermijn klachtendossier	17
21.	Kosten	17
22.	Jaarverslag en rapportage	17
23.	Vaststelling en wijziging reglement	18
24.	Wijze van openbaarmaking reglement	18
25.	Onvoorziene omstandigheden	18
26.	Toezicht	19
27.	Verhouding tot de wet	19
28.	Datum van inwerkingtreding	19

BIJLAGE

Procedure voor de klachtenbehandeling van klachten van familie en naasten	20
--	----

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1 zorgaanbieder/instelling: de stichting Altrecht, statutair gevestigd te Utrecht.
- 1.2 bestuur: orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen Altrecht; de raad van bestuur van Altrecht.
- 1.3 patiënt: de patiënt die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder al dan niet vrijwillig zorg verleend.
naaste: een familielid of andere naaste van een patiënt die al dan niet vrijwillig zorg ontvangt van de zorgaanbieder in het kader van één van de wetten genoemd in artikel 1.5, op wiens klacht de "Procedure voor klachtbehandeling van klachten van familie en naastbetrokkenen" in de bijlage van toepassing is.
- 1.4 klachtenfunctionaris: één of meer daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met de opvang van klachten van patiënten en hun naasten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- 1.5 klachtencommissie: de Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN) Altrecht, ingesteld door het bestuur van Altrecht die, conform dit reglement, belast is met de behandeling van klachten van patiënten en hun naasten van Altrecht, in de zin van patiënten die ambulante, deeltijd of klinisch opgenomen zijn in het kader van:
- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg
- de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz) (art. 41).
- de Jeugdwet
- de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
- 1.6 ambtelijk secretaris: de functionaris, in dienst van Altrecht, die in opdracht van de voorzitter van de klachtencommissie voorbereidend werk kan doen en secretariële ondersteuning biedt aan de klachtencommissie.
- 1.7 Wkkgz-klacht: een uiting van onvrede die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, nadat de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet voldoende bleek voor de klager. De klacht heeft betrekking op gedragingen van een medewerker van Altrecht of Altrecht zelf jegens een patiënt in de zin van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Elke Wkkgz-klacht is formeel gericht tegen de instelling. Een Wkkgz-klacht betreft een gedraging die kan zijn een handelen, maar ook een nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de patiënt.
- 1.8 Bopz-klacht: een Bopz-klacht richt zich tegen een beslissing als omschreven in art. 41 van de Wet Bopz (Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen) en kan betreffen:
1. De beslissing ex art. 38a lid 4 Bopz dat de patiënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen;

2. De beslissing tot dwangbehandeling ex art. 38c lid 2 dat, ondanks dat geen overeenstemming is bereikt over het behandelingsplan dan wel sprake is van verzet desalniettemin het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast, omdat
 - a) zonder die behandeling het gevaar dat de stoornis van de geestesvermogens betrokkene doet veroorzaken niet binnen een redelijke termijn kan worden weggenomen, of
 - b) dit volstrekt noodzakelijk is om het gevaar dat de stoornis van de geestesvermogens van de betrokkene binnen de inrichting doet veroorzaken af te wenden;
3. De beslissing ex art. 39 Bopz dat middelen en maatregelen ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties, welke door de patiënt in het ziekenhuis als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt, worden toegepast;
4. De beslissing ex art. 40 Bopz, dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht;
5. Het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.

- 1.9 klager: de patiënt die een klacht indient of degene die namens een patiënt een klacht indient (zie ook art. 5.1 en 5.2).
Ook familie of naastbetrokkenen kunnen klager zijn, waarvoor een aparte procedure geldt, die als bijlage bij dit Klachtenreglement is toegevoegd (zie: "Procedure voor de klachtenbehandeling van klachten van familie en naastbetrokkenen" d.d. 1 februari 2013)
- 1.10 verweerder: de persoon, werkzaam voor of bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt, of de functionaris die de instelling vertegenwoordigt, wanneer de klacht een gedraging van de instelling Altrecht betreft.
- 1.11 geneesheer-directeur: psychiater die als geneesheer-directeur in de zin van de wet Bopz verantwoordelijk is voor de afdeling waar de klager in behandeling is.
- 1.12 uitspraak: de beslissing die door de klachtencommissie wordt genomen met betrekking tot de klacht.
- 1.13 IGZ: de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- 1.14 patiëntenraad: de raad, ingesteld door het bestuur op grond van de Wet medezeggenschap patiënten zorginstellingen, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de patiënten behartigt.
- 1.15 familieraad: de familieraad, ingesteld door het bestuur, is een onafhankelijk orgaan en behartigt gezamenlijke belangen van familie van patiënten van Altrecht.
- 1.16 patiëntenvertrouwenspersoon: persoon in dienst van Stichting PVP en bij Altrecht werkzaam om, onafhankelijk van het bestuur en van personen in dienst van Altrecht, aan patiënten van Altrecht op hun verzoek advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden samenhangend met hun opname en verblijf en behandeling en met betrekking tot de handhaving van hun rechten.
- 1.17 familievertrouwenspersoon: de familievertrouwenspersoon in dienst van de Landelijke stichting FVP en werkzaam bij Altrecht, om onafhankelijk bijstand, informatie en advies te geven aan familie en naasten.

Artikel 2 Samenstelling van de klachtencommissie

- 2.1 De Raad van Bestuur beslist over de samenstelling van de klachtencommissie. De klachtencommissie wordt samengesteld overeenkomstig de eisen van de Wet Bopz, voorzover het de afhandeling van Bopz-klachten betreft. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de instelling.
- 2.2 De leden hebben zitting in de klachtencommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- 2.3 Bij de behandeling van klachten ex art. 41 Bopz dient de klachtencommissie zodanig te zijn samengesteld, dat in ieder geval een psychiater en een jurist daarvan deel uitmaken.

Artikel 3 Benoeming, schorsing en ontslag van de klachtencommissieleden

- 3.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door het bestuur.
- 3.2 De patiëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over de aanwijzing van personen die met de klachtenbehandeling belast worden.
- 3.3 De familieraad en patiëntenraad dragen tenminste één lid voor namens de raden, niet zijde een patiënt of een naast familielid van een patiënt. Dit betreft een niet-bindende voordracht.
- 3.4 De leden, met uitzondering van de voorzitter, worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden.
- 3.5 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
- het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de klachtencommissie te beëindigen;
 - overlijden;
 - ontslag door het bestuur.
- 3.6 Het bestuur kan een lid van de klachtencommissie slechts ontslaan:
- als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - als het lid kennelijk op onvoldoende wijze zijn functie vervult of zijn taak verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken
 - op verzoek van het lid zelf
 - op verzoek van de klachtencommissie.
- 3.7 Het bestuur kan met het oog op het garanderen van de vereiste geschiktheid en deskundigheid van de leden (functie-)eisen opstellen en richtlijnen geven voor de scholing van de leden en andere voor de klachtencommissie werkzame functionarissen.

Artikel 4 Ambtelijk secretaris

- 4.1 Altrecht voegt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe aan de klachtencommissie.

- 4.2 De ambtelijk secretaris ondersteunt de klachtencommissie en verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris valt hiërarchisch onder de leidinggevende van bestuurs- en organisatieondersteuning (B&OO).

Artikel 5 Indienen van een klacht

- 5.1 Een klacht over een gedraging jegens een patiënt kan worden ingediend door:
- a. de betreffende patiënt;
 - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;¹
 - e. diens naasten;²
 - f. diens nabestaanden zijnde: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders, kinderen, broers en zusters van de overledene.
 - g. een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 5.2 Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
- a. de patiënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. diens echtgenoot, niet zijnde een van tafel en bed gescheiden echtgenoot, en personen als bedoeld in art. 1, lid 2 van de Bopz
 - c. diens ouders, dan wel een van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet;
 - d. elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
 - e. diens voogd, curator of mentor;
 - f. elke andere in de instelling verblijvende patiënt;
 - g. ingeval van een klacht wegens niet-toepassing van een behandeling zoals beschreven in een zelfbindingsverklaring: de patiënt of de door patiënt aangewezen persoon of de personen die een afschrift hebben gekregen van de verklaring, namelijk: de IGZ, de psychiater die tezamen met betrokkene

¹ Het kan zijn dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.

² Familie en naasten hebben volgens de wet geen zelfstandig klachtrecht; zij kunnen namens en in het belang van cliënt klagen, als cliënt daarmee instemt. Altrecht heeft een eigen "Procedure voor de klachtenbehandeling van klachten van familie en naastbetrokkenen d.d. 1-2-2013".

de verklaring heeft opgesteld en indien betrokkene een andere behandelaar heeft: deze behandelaar.

- 5.3 Klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris wijst de klager erop dat hij zich bij (het op schrift stellen van) de klacht kan laten ondersteunen door de klachtenfunctionaris of de patiëntenvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon.
- 5.4 De ambtelijk secretaris stuurt, in de regel binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht, namens de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager en zijn eventuele vertrouwenspersoon.
- 5.5 De ambtelijk secretaris stuurt tevens een kopie van de klachtmelding aan de verweerder(s), te weten de medewerker(s) die de klacht betreft, de leiding van het team, de leiding van de zorgeenheid van genoemde medewerker(s) en de geneesheer-directeur (alleen bij Bopz-klachten).
- 5.6 Indien klager toestemming verleent voor inzage in zijn medisch dossier, dan dient hij hiertoe een ondertekende verklaring voor toestemming tot inzage in te dienen bij de klachtencommissie.

Artikel 6 Geen behandeling door de klachtencommissie

- 6.1 Indien de (niet-Bopz) klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris dient de (ambtelijk secretaris) van de klachtencommissie de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris al dan niet met ondersteuning van de pvp of fvp te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
- 6.2 Een klacht wordt niet c.q. niet verder behandeld, indien zij door klager wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
- 6.3 De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, bevestigt de klachtencommissie dit schriftelijk binnen één week aan klager en deelt de klachtencommissie dit schriftelijk mee aan de verweerder(s), te weten de medewerker(s) die de klacht betreft, de leiding van team/afdeling en de leiding van de zorgeenheid van genoemde medewerker(s).
- 6.4 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 6.5 Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk binnen een week mede aan de klager, de verweerder(s), te weten de medewerker(s) die de klacht betreft, de leiding van team/afdeling en de leiding van de zorgeenheid van genoemde medewerker(s) onder vermelding van de gronden.

- 6.6 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de klachtencommissie delegeren aan de voorzitter.
- 6.7 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen door de klachtencommissie, maar worden door de klachtencommissie doorgeleid naar het bestuur.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

- 7.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet c.q. niet verder in behandeling te nemen als:
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan twee jaar geleden heeft plaats gevonden.
 - het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.7 of 1.8 van dit reglement;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld
 - een gelijke klacht nog in behandeling is
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1.8 van dit reglement.
- 7.2 Indien een patiënt bezwaar maakt tegen behandeling van een namens hem ingediende klacht, is de klacht niet ontvankelijk.
- 7.3 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet c.q. niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk binnen één week mede aan de klager, de verweerder(s), te weten de medewerker(s) die de klacht betreft, de leiding van team/afdeling en de leiding van de zorg eenheid van genoemde medewerker(s) en de geneesheer-directeur (alleen bij Bopz-klachten), onder vermelding van de gronden.
- 7.4 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter.

Artikel 8 Melding van een klacht over een ernstige situatie

Interne melding (aan het bestuur van Altrecht)

- 8.1 De voorzitter doet namens de klachtencommissie, in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan het bestuur van Altrecht.
- 8.2 Indien de voorzitter naar aanleiding van een klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daarvan direct mededeling aan het bestuur van Altrecht.
- 8.3 De voorzitter stelt de klager en de verweerder in kennis van de mededeling aan het bestuur van Altrecht dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf dan wel een mogelijk ernstige situatie met een structureel karakter.
- 8.4 De klachtencommissie verzoekt het bestuur van Altrecht om binnen twee maanden na de schriftelijke melding de klachtencommissie schriftelijk te

- informereren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- 8.5 De melding aan het bestuur van Altrecht heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Externe melding (aan de IGZ)

- 8.6 De klachtencommissie meldt de ernstige situatie aan de inspectie wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van het bestuur van Altrecht heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat het bestuur van Altrecht geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan het bestuur van Altrecht heeft gemeld.
- 8.7 De klachtencommissie dient een melding zoals bedoeld in artikel 8.6. schriftelijk in bij de IGZ onder vermelding van de naam van het bestuur van Altrecht.
- 8.8 De klachtencommissie deelt haar beslissing zoals bedoeld in artikel 8.6 schriftelijk mede aan het bestuur van Altrecht, de klager en de verweerder, met de mededeling dat zij een melding heeft gedaan aan de IGZ.

Artikel 9 Informatieverstrekking en geheimhouding

- 9.1 De klachtencommissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken terzake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 9.2 Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 9.3 Hoewel de instelling van haar medewerkers verwacht, dat zij volledige medewerking verlenen aan de klachtenbehandeling, laat dit onverlet dat de instelling en medewerkers niet gehouden zijn uitspraken te doen die kunnen leiden tot strafrechtelijke of tuchtrechtelijke veroordeling van zichzelf of die een rechtstreekse erkenning van (civielrechtelijke) aansprakelijkheid inhouden.
- 9.4 De klachtencommissieleden en de ambtelijk secretaris hebben een geheimhoudingsplicht en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de klachtencommissie of instelling.
De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.
- 9.5 Indien voor een adequate behandeling van een klacht inzage in het dossier of het inwinnen van inlichtingen bij medewerkers, die niet reeds bij de klacht betrokken zijn, door de klachtencommissie nodig is, is hiervoor schriftelijke toestemming van de patiënt nodig.
- 9.6 Toestemming van de patiënt voor het verstrekken van gegevens door de medewerker die de klacht betreft mag worden verondersteld, voor zover het informatie betreft die relevant is voor de behandeling van de klacht, aangezien

de klacht anders niet in behandeling kan worden genomen. De klager wordt hierover geïnformeerd door de klachtencommissie.

Artikel 10 Bemiddeling van de klacht

10.1 Over de afhandeling van elke binnengekomen klacht vindt overleg plaats tussen de voorzitter en de ambtelijk secretaris, die zijn werkzaamheden in opdracht van de voorzitter verricht.

De ambtelijk secretaris kan een vooronderzoek verrichten naar de feiten. Daarbij wordt het voorwerk van de klachtenfunctionaris en het verloop van de informele fase onder diens leiding betrokken.

10.2 De voorzitter en de ambtelijk secretaris zullen trachten zoveel mogelijk helder te krijgen welke medewerker verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd en bevorderen een heldere formulering van de klacht(en). De klachtenfunctionaris heeft hier waarschijnlijk al het nodige voorwerk in verricht en kan de klager ook ondersteunen bij het op schrift stellen van de klacht.

10.3 In lijn met de visie die ten grondslag ligt aan de Wkkgz wordt de klacht bij voorkeur in de informele fase of door bemiddeling afgehandeld.

Bemiddeling na een schriftelijk ingediende klacht is onderdeel van de formele klachtbehandeling en moet dus binnen 4 weken na schriftelijke indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie plaatsvinden. Zo mogelijk eerder, omdat mocht de bemiddeling geen succes zijn er nog een zitting plaats dient te vinden. Eventueel is verlenging met 4 weken mogelijk of langer als je dit met klager overeen kan komen.

10.4 Wanneer het niet mogelijk is of niet gelukt is de klacht door bemiddeling af te handelen, kan de commissie besluiten dat de klacht in een hoorzitting wordt behandeld.

10.5 Indien de voorzitter of een lid van de klachtencommissie is opgetreden als bemiddelaar, kan hij geen zitting hebben in de klachtencommissie, die een uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht.

10.6 Als klager te kennen heeft gegeven dat de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen en hiermee geen verdere behandeling van de klacht wenst, deelt de klachtencommissie dit mee aan de verweerder(s), te weten de medewerker(s) die de klacht betreft, de leiding van team/afdeling, de leiding van de zorgseenheid van genoemde medewerker(s) en het bestuur van Altrecht.

10.7 Voor de bemiddeling van klachten kunnen nadere richtlijnen worden gegeven op de wijze beschreven in artikel 23.4.

Artikel 11 Behandeling van de klacht

11.1 Zowel de klager als verweerder worden binnen een duidelijk vastgestelde termijn geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen.

- 11.2 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- 11.3 Zowel klager als verweerder kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de klachtencommissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht.
- 11.4 De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de klachtencommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende klachtencommissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het ook de voorzitter betreft, treedt een door de voorzitter van het bestuur van Altrecht benoemde plaatsvervanger in zijn plaats.
- 11.5 De klager en de verweerder kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze (op eigen kosten). De patiënt kan zich kosteloos laten bijstaan door een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) of familievertrouwenspersoon (FVP). Medewerkers kunnen zich voor bijstand kosteloos wenden tot een collega of leidinggevende, of tot de vertrouwenspersonen die beschikbaar zijn in het kader van de klachtenregeling voor medewerkers.
- 11.6 Wanneer de klachtencommissie op de hoogte is van het feit dat één van beide partijen zich tijdens de zitting door een jurist laat bijstaan, informeert de klachtencommissie of ambtelijk secretaris de andere partij hier tijdig over.
- 11.7 De klachtencommissie bevordert de totstandkoming van een zodanige formulering van de klacht, dat ze in staat is een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht.
- 11.8 De klager en de medewerker die de klacht betreft worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 11.9 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord in een hoorzitting op basis van hoor en wederhoor.
- 11.10 De klachtencommissie ziet erop toe, dat beide partijen in de gelegenheid zijn zich adequaat op de procedure van hoor en wederhoor voor te bereiden. Dit betekent in ieder geval, dat de medewerker die de klacht betreft enige tijd voor de zitting schriftelijk geïnformeerd wordt over de inhoud van de klacht. Tevens dienen de beschikbare schriftelijke stukken die door partijen zijn ingebracht, uiterlijk enkele dagen voor de zitting door de ambtelijk secretaris aan de wederpartij te worden verzonden.
- 11.11 De klachtencommissie ziet erop toe, dat beide partijen in voldoende mate en op gelijkwaardige wijze in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunt ten aanzien van de gedraging waarover geklaagd wordt kenbaar te maken en toe te lichten en dat partijen in voldoende mate in de gelegenheid worden gesteld om te reageren op elkaars standpunt. De klachtencommissie ziet er eveneens op toe, dat sprake is van een evenwichtige procedure. Dit geldt in het bijzonder wanneer één van beide partijen zich op professionele wijze laat ondersteunen. De klachtencommissie dient zoveel mogelijk te voorkomen dat de andere partij hierdoor benadeeld wordt.

- 11.12 Op verzoek van de klager of de verweerder kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld. Partijen worden in ieder geval in de gelegenheid gesteld te reageren op elkaars standpunt, zoals verwoord in het schriftelijk verslag.
- 11.13 De klachtencommissie dient de medewerker voor het beëindigen van de zitting waarna zij voornemens is een uitspraak te doen expliciet te vragen, of deze naar zijn eigen mening zijn eigen standpunt voldoende heeft kunnen toelichten. Zij kan hieraan voorafgaand dezelfde vraag aan klager stellen.
- 11.14 Om bovengenoemde zaken te realiseren kan het noodzakelijk zijn dat de klachtencommissie een tweede zitting organiseert dan wel partijen in de gelegenheid stelt nog schriftelijk te reageren alvorens een uitspraak te doen. Dit geldt in het bijzonder wanneer de klachtencommissie een uitspraak wil doen over zaken, waarover de medewerker die de klacht betreft voorafgaand aan de zitting niet geïnformeerd was.

Artikel 12 Schorsing

- 12.1 Inzake een Bopz-klacht kan de klachtencommissie, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van klager, hangende het onderzoek, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht zich richt, schorsen.
- 12.2 De klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 12.3 Van het besluit over het schorsingsverzoek wordt - in eerste instantie mondeling en in een latere fase schriftelijk - mededeling gedaan aan de klager, de verweerder(s), te weten de medewerker(s) die de klacht betreft, de leiding van team/afdeling en de leiding van de zorgeenheid van genoemde medewerker(s), alsmede de geneesheer-directeur en het bestuur van Altrecht.
- 12.4 De klachtencommissie kan haar schorsingsbevoegdheid delegeren aan de voorzitter, indien deze jurist is, en een lid indien deze psychiater is.
- 12.5 De werking van de schorsing eindigt op het moment dat:
- de klacht wordt ingetrokken of
 - de klachtencommissie beslist op de klacht.

Artikel 13 Uitspraak inzake een algemene (Wkkgz-) klacht

- 13.1 De uitspraak van de klachtencommissie inzake een klacht strekt tot:
- a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 13.2 De klachtencommissie kan naast de beslissing op de klacht aanbevelingen doen aan het bestuur van Altrecht.
- 13.3 De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de

vaststelling van haar uitspraken.

- 13.4 De beslissing wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, het verslag van hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting, de motivering van haar uitspraak en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 13.5 De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na de schriftelijke indiening van de klacht de klager, de verweerder(s), te weten de medewerker(s) die de klacht betreft, de leiding van team/afdeling en de leiding van de zorgseenheid van genoemde medewerker(s), alsmede het bestuur van Altrecht in kennis van haar uitspraak. Indien een patiëntenvertrouwenspersoon was betrokken, ontvangt deze ook de uitspraak. Bij dreigende overschrijding van de termijn van vier weken informeert de ambtelijk secretaris namens de klachtencommissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn, die met in achtname van artikel 15 lid 3 in beginsel maximaal vier weken kan zijn.

Artikel 14 Uitspraak inzake een klacht ex artikel 41 Wet Bopz

- 14.1 De uitspraak van de klachtencommissie inzake een Bopz-klacht strekt tot:
- onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - ongegrondverklaring van de klacht, of
 - gegrondverklaring van de klacht.
- 14.2 De klachtencommissie kan naast de uitspraak met betrekking tot de klacht aanbevelingen doen aan het bestuur.
- 14.3 De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken.
- 14.4 Een uitspraak wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, het verslag van hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting, de motivering van haar uitspraak en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 14.5 Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voorzover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing.
- 14.6 Indien duidelijk wordt dat de wettelijk voorgeschreven termijnen door de klachtencommissie zullen worden overschreden, zal de klachtencommissie de klager alsmede de medewerker die de klacht betreft, daarvan in kennis stellen.
- 14.7 Indien de klachtencommissie de Bopz-klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.

- 14.8 Indien de klachtencommissie de Bopz-klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 14.9 De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 14.10 De klachtencommissie geeft kennis van haar uitspraak aan de klager en tevens aan de betrokken patiënt indien deze niet de klager was, de verweerder(s), te weten de medewerker(s) die de klacht betreft, de leiding van team/afdeling, de leiding van de zorgeenheid van genoemde medewerker(s), alsmede het bestuur van Altrecht en de geneesheer-directeur, alsook de IGZ. Indien een patiëntenvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon was betrokken, ontvangt deze ook de uitspraak.
- 14.11 Indien de klacht gegrond is verklaard of er verbeterpunten en/of aanbevelingen zijn geconstateerd, deelt de leiding van de zorgeenheid namens de instelling aan de klager en tevens aan de betrokken patiënt indien deze niet de klager was en de medewerkers die de klacht betreffen, binnen een maand na de beslissing van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Ook de patiëntenvertrouwenspersoon danwel de familievertrouwenspersoon wordt geïnformeerd indien deze betrokken was. Het bestuur ontvangt een afschrift en hiervan ontvangt ook de klachtencommissie een kopie.
- 14.12 Bij afwijking van deze termijn deelt de leiding van de zorgeenheid dit gemotiveerd mede, met vermelding van een nieuwe termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken, aan de klager en de eventueel betrokken patiëntenvertrouwenspersoon, de betrokken patiënt indien deze niet de klager was en de medewerkers die de klacht betreffen. Het bestuur ontvangt een afschrift en hiervan ontvangt ook de klachtencommissie een kopie.

Artikel 15 Oordeel van de zorgaanbieder

- 15.1 Indien de Wkkgz-klacht niet in het informele traject of door bemiddeling is weggenomen³, maar er een hoorzitting heeft plaatsgevonden waarna de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan, dient er nog een oordeel van de instelling gegeven te worden. De leiding van de zorgeenheid hoeft om tot een oordeel te komen niet opnieuw hoor en wederhoor toe te passen. Dit is al gedaan door de klachtencommissie. Daarnaast blijkt uit de wetsgeschiedenis, dat er geen hoge eisen worden gesteld aan het oordeel. Dit hoeft niet meer te zijn dan een afrondende constatering. De leiding van de zorgeenheid kan zich baseren op de beschikking van de klachtencommissie, maar kan op basis daarvan tot een eigen oordeel komen. De uitspraak van de klachtencommissie in Wkkgz-zaken heeft de status van een advies.⁴

³ In het modelreglement van GGZ Nederland en LPPGZ (art. 4 lid 8) is er uitsluitend een oordeel van de zorgaanbieder nodig als de klacht niet door de klachtenfunctionaris of bemiddeling is opgelost.

⁴ Kastelein concludeert in het Tijdschrift voor Gezondheidsrecht: De conclusie moet luiden dat aan het oordeel van de zorgaanbieder geen hoge eisen gesteld worden, maar dat eigenlijk iedere afrondende constatering een oordeel in de zin van de Wkkgz kan zijn, althans volgens de minister bij de behandeling in de Eerste Kamer. W.R. Kastelein, De Wkkgz is er: een nieuwe klachten- en

De leiding van de zorgaanbieder deelt namens de instelling zijn oordeel over de klacht mede aan de klager, de betrokken patiënt indien deze niet de klager was en de medewerkers die de klacht betreffen. Hij motiveert zijn oordeel (in het bijzonder ook waar dit afwijkt van het advies van de klachtencommissie) over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd. Ook de patiëntenvertrouwenspersoon of familie Vertrouwenspersoon wordt geïnformeerd indien deze betrokken was. Het bestuur en de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie ontvangen een kopie.

- 15.2 De leiding van de zorgaanbieder geeft het oordeel namens de zorgaanbieder bij voorkeur binnen zes weken na schriftelijke indiening van de klacht. Indien ze, na hier door de klachtencommissie tijdig op geattendeerd te zijn, voorziet dat meer dan zes weken nodig zijn, deelt de leiding van de zorgaanbieder dan wel de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie dit voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk of per email met motivatie mee aan de klager en de gene op wie de klacht betrekking heeft.
- 15.3 Indien de leiding van de zorgaanbieder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt ze dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ze geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Ze verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschilleninstantie, is zorgaanbieder en de klachtencommissie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- 15.4 De leidinggevende vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over het oordeel van de zorgaanbieder, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschilleninstantie voor te leggen. Hij meldt tevens de termijn⁵ de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschilleninstantie.⁶

Artikel 16 Aansprakelijkheid

- 16.1 De klachtencommissie behandelt geen verzoeken om schadevergoeding, ook niet als die samen met de klacht zijn ingediend en spreekt zich niet uit over aansprakelijkheid. Een gegrondverklaring houdt geen aanvaarding van aansprakelijkheid in.
- 16.2 Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, dan doet de klachtencommissie geen uitspraken over de vraag of de betrokken persoon, personen of instelling aansprakelijk is. Indien de klager in behandeling van de klacht door de klachtencommissie persisteert, beperkt de klachtencommissie zich tot de (globale) beoordeling van de gegrondheid van de klacht. Het verzoek om

claimregeling in de zorg TvGR, 2016 p. 62-71. Indien de termijnen niet worden gehaald, kan er een voorlopig oordeel worden gegeven.

⁵ Dat is binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende (artikel 6 eerste lid onder b Reglement Geschillencommissie ggz).

⁶ Zie Geschillencommissie ggz met mogelijkheid van klacht indienen, digitaal en per post.

schadevergoeding dient de klager in te dienen bij de klachtenfunctionaris of de raad van bestuur.

Artikel 17 Overige juridische mogelijkheden bij Wkkgz-klachten

- 17.1 De uitspraak van de klachtencommissie bij Wkkgz-klachten is, anders dan de uitspraken van civiele, straf- of tuchtrechter, zonder juridische gevolgen en heeft de status van een advies aan de zorgaanbieder.
- 17.2 Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.
- 17.3 Tegen uitspraken van de klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld.
- 17.4 Indien de patiënt niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder na behandeling conform deze regeling en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
- 17.5 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.⁷ Dit is ook mogelijk als een klacht die niet op informele wijze of door bemiddeling is opgelost, niet binnen de termijnen (6 + 4 weken) van de Wkkgz tot een oordeel van de zorgaanbieder heeft geleid.
- 17.6 Alleen in uitzonderlijke situaties waarin het niet van de patiënt kan worden verlangd, dat hij eerst de reguliere klachtenprocedure doorloopt, is het mogelijk dat hij rechtstreeks naar de geschillencommissie gaat.

Artikel 18 Beroepsmogelijkheid bij Bopz-klachten

- 18.1 Indien de door de klachtencommissie genomen beslissing op een specifieke klacht ex art. 41 Bopz (zie 1.8) inhoudt, dat de klacht niet gegrond is of indien deze beslissing niet tijdig is gegeven, kan de klager de IGZ schriftelijk vragen een verzoekschrift met zienswijze en redenen in te dienen ter verkrijgen van de beslissing van de rechter over de klacht.
- 18.2 De IGZ dient dit binnen twee weken te doen tenzij hij beslist dat de klager kennelijk niet ontvankelijk is. Indien de klager niet de betrokken patiënt is dan hoort de IGZ deze patiënt. Heeft deze bezwaar, dan dient de IGZ alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.
- 18.3 Indien de patiënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de IGZ, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
- 18.4 Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter hetzij via de IGZ ingediend, hetzij rechtstreeks door de patiënt zelf, dient een afschrift van de klacht en van de uitspraak van de klachtencommissie bijgevoegd te zijn.

⁷Dit geldt niet voor klachten over Jeugdwet of WMO of Bopz-klachten. In 2017 is dat de Geschillencommissie ggz van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag. Het reglement van de Geschillencommissie ggz is te vinden op de website van de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 19 Algemene bepalingen

- 19.1 De klachtencommissie dient slechts een uitspraak te doen voor zover zij terzake over voldoende deskundigheid beschikt. Indien de klachtencommissie om een uitspraak wordt gevraagd over een klacht van complexe (medisch-inhoudelijke/technische aard, kan de klachtencommissie mede met het oog op de vlotte afhandeling van de klacht de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëquipeerde instantie. Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de klachtencommissie, dan zal deze zich beperken tot een globale uitspraak of een tot onderdelen beperkte uitspraak over het handelen of nalaten, dat aanleiding vormde voor de klacht. De klachtencommissie kan ook overwegen deskundigen te raadplegen.
- 19.2 De klachtencommissie mag haar uitspraak slechts baseren op informatie (waarvan bij de behandeling van de klacht is gebleken dat) die bekend is bij klager en degene die de klacht betreft.
- 19.3 De klachtencommissie dient zich in beginsel te onthouden van een formele uitspraak over gedragingen van medewerkers, die niet op de gebruikelijke wijze in de gelegenheid zijn gesteld om dit toe te lichten.
- 19.4 Ten aanzien van de wijze waarop de uitspraak is opgesteld kunnen nadere richtlijnen worden gegeven op de wijze beschreven in artikel 23.4.

Artikel 20 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 20.1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal tien jaar bewaard. Het bestuur van Altrecht is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 20.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden in principe niet in een medisch dossier bewaard, met uitzondering van Bopz-klachten.

Artikel 21 Kosten

Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de klachtencommissie noch door het bestuur, aan klager of verweerder kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 22 Jaarverslag en rapportage

- 22.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en bemiddelingen en de strekking van de uitspraken en aanbevelingen van de klachtencommissie.
- 22.2 Daarnaast verschaft de klachtencommissie de leidinggevenden van de zorgeenheden eens per vier maanden een overzicht van de stand van zaken

van behandelde en nog in behandeling zijnde klachten en de voortgang hierin.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging reglement

- 23.1 Dit reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur, nadat patiëntenraad en de familieraad tijdig om advies zijn verzocht.
- 23.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de klachtencommissie.
- 23.3 De vaststelling of wijziging van dit reglement valt ex artikel 3 lid 1 onder Wmcz onder het verzaamd adviesrecht van de patiëntenraad.
- 23.4 De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement. Bepalingen in dat huishoudelijk reglement mogen niet in strijd zijn met dit reglement. Dit huishoudelijk reglement behoeft de goedkeuring van het bestuur en is op verzoek beschikbaar voor patiënten en medewerkers.

Artikel 24 Wijze van openbaarmaking reglement

- 24.1 Het bestuur maakt dit reglement binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend. Dit impliceert dat het bestaan van het reglement wordt gemeld in patiënten-informatiebrochures, dat het reglement wordt geplaatst op de internetsite van Altrecht en Altrapedia.
- 24.2 Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door het bestuur van Altrecht ingestelde organen gericht op de belangenbehartiging van de patiënten.
- 24.3 Het reglement wordt ter inzage aangeboden aan een ieder die daarom verzoekt.

Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur en in spoedgevallen de voorzitter van het bestuur, gehoord de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 26 Toezicht

- 26.1 Het bestuur van de instelling ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.
- 26.2 Klachten over de klachtencommissie kunnen worden ingediend bij het bestuur.
- 26.3 Minimaal eens per zes maanden voert (één van de leden van) het bestuur overleg met de voorzitter van de klachtencommissie. Aan dit overleg kunnen ook de ambtelijk secretaris en andere leden van de klachtencommissie en de stafmedewerkers juridische zaken en kwaliteitszorg deelnemen.

Artikel 27 Verhouding tot de wet

Een wettelijk voorschrift prevaleert boven dit reglement.

Artikel 28 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.
Minimaal eens per twee jaar wordt het reglement gereviseerd.

BIJLAGE

Procedure voor de behandeling van klachten van familie en naasten

(vastgesteld door de Raad van bestuur van Altrecht op 15-04-2008, laatst herzien op 20-12-2016)

Aanleiding

Altrecht hecht grote waarde aan goede opvang, bemiddeling bij en behandeling van klachten van familie en naasten van patiënten aan wie de instelling zorg verlenen of verleend hebben.

Aanleiding om te komen tot een klachtenregeling voor familie is de toenemende aandacht voor de positie van familieleden en andere naasten in de zorg voor patiënten, zoals neergelegd in het familiebeleid van Altrecht.

Familieleden kunnen klachten hebben over de zorg en/of behandeling van de patiënt. Ze klagen dan namens de patiënt. Dit soort klachten valt onder de bestaande klachtenregeling uitgewerkt in de het Reglement Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN). De klachten worden behandeld door de KCPN.

Ingevolge de Wkkgz kan de patiënt zelf klagen of namens hem of haar, de familie. Hetzelfde geldt in het kader van de Wet Bijzondere Opnemingen psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz). In deze gevallen is de instemming van de patiënt met het indienen van de klacht vereist. Ook kan een persoon klagen over het feit dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt gezien.

Daarnaast kunnen familieleden en/of naastbetrokkenen ook klachten hebben over de wijze waarop zijzelf worden betrokken bij de behandeling van hun familielid of over de wijze waarop zij worden bejegend. Voor dat soort klachten is onderstaande procedure vastgesteld.

Familieklacht

Klacht over de wijze waarop familie en/of naasten worden betrokken bij en/of geïnformeerd worden over de behandeling van hun in zorg zijnde familielid en/of over de bejegening door medewerkers van de instelling jegens de familie en/of de naasten.

Klager

Familielid en/of naaste van patiënt (die in behandeling is of is geweest bij Altrecht) en een klacht indient.

Klachtenbehandeling

De klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris van Altrecht. Indien bemiddeling of behandeling van de klacht aan de orde is, wordt de klacht voorgelegd aan de Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN). Deze klachtencommissie behandelt de klacht op een wijze die zoveel mogelijk overeenkomt met hetgeen is bepaald in het Reglement Klachtencommissie Patiënten en Naasten. Overal in de tekst van dit klachtenreglement waar sprake is van de Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) kan ook Familievertrouwenspersoon (FVP) gelezen worden, wanneer het een familieklacht betreft.

Familievertrouwenspersoon

Klager kan desgewenst contact opnemen met de familievertrouwenspersoon (FVP). De FVP adviseert en ondersteunt klager met betrekking tot familieklachten in contacten met de hulpverlening en eventueel bij klachtenprocedures. De FVP is **onafhankelijk**, geeft advies en kan bemiddelen tussen klager en hulpverlener. (Meer informatie: www.altrecht.nl → Patiënt en familie)